



Suurtapiolalaisten senioreiden kiinnostus palveluasumiseen Suur-Tapiolassa

Kojo, Anna

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Suurtapiolalaisten senioreiden kiinnostus palveluasumiseen Suur-Tapiolassa

Anna Kojo
Liiketalous
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2012

Anna Kojo

Suurtapiolalaisten senioreiden kiinnostus palveluasumiseen Suur-Tapiolassa

Vuosi 2012

Sivumäärä 79

Tämän opinnäytteen tavoite on selvittää, ovatko Suur-Tapiolan alueella asuvat seniorit kiinnostuneita asumaan tulevaisuudessa palveluasunnossa Suur-Tapiolan alueella. Työn toimeksiantaja on Active Life Village Oy. Lisäksi työn tavoite on selvittää, milloin ja missä elämäntilanteessa seniorit ovat kiinnostuneita muuttamaan palveluasuntoon. Tämän lisäksi työn tavoite on selvittää, millainen palveluasunnon tulisi olla ja millaisia palveluita asunnon läheisyydessä pitäisi sijaita.

Suur-Tapiolan alueella asuvien senioreiden kiinnostusta palveluasumiseen Suur-Tapiolan alueella selvitettiin vuonna 2011 viikkojen 20 - 24 aikana strukturoidulla lomakehaastattelulla. Strukturoidussa haastattelussa eli lomakehaastattelussa käytetään apuna lomaketta. Lomakkeella on valmiit kysymykset valmiine vastausvaihtoehtoineen. Kysymykset esitetään kaikille vastaajilla samassa järjestyksessä. Haastateltava valitsee itselleen parhaiten sopivan vastausvaihtoehdon annetuista vaihtoehdoista. Haastattelut toteutettiin Suur-Tapiolan palvelukeskuksessa poimimalla keskuksen asiakkaista haastateltavia tutkimukseen. Palvelukeskuksessa vierailtiin kyseisenä ajankohtana yhteensä seitsemän kertaa tekemässä haastatteluja. Perusjoukkoon kuuluvat kaikki Suur-Tapiolan alueella asuvat, yli 60-vuotiaat henkilöt. Otantamenetelmänä tutkimuksessa käytettiin kiintiöpoimintaa. Kiintiöpoiminta-menetelmää käytettäessä määritellään ennakkoon, kuinka monta vastausta halutaan saada. Menetelmässä käytettävät kiintiöt voidaan määritellä tiettyjen kriteerien, kuten iän tai asuinalueen, perusteella. Vastaajien poimintakriteerit ovat yli 60 vuoden ikä, asuminen Suur-Tapiolassa sekä asumismuoto, joka on joko omistusasunto tai senioriasunto. Tavoite oli saada 50 vastaajaa, jotka asuvat omistusasunnossa ja 50 vastaajaa, jotka asuvat senioriasunnossa. Strukturoituun kyselylomakkeeseen vastasi 84 henkilöä. Tavoitekiintiöksi oli asetettu 100 vastaajaa, mutta kyselyä tehtäessä ei tavoitettu 100 kiintiöön sopivaa henkilöä. Vastausten keruutilanteessa vastaushalukkuutta tiedusteltiin 116 peruskriteerit täyttävältä henkilöltä, mutta näistä kieltäytyi 32 henkilöä, jolloin vastaajamääräksi tuli 84. Vastausprosentti on siis 72,4 %:a ja vastaajakato 27,6 %:a. Kyselyn tulokset analysoitiin frekvenssitaulukoiden ja ristiintaulukoimisen avulla. Ristiintaulukointi on tutkimusaineiston käsittelyn perusmenetelmä. Sen avulla tuloksia voidaan kuvailla ja kartoittaa alustavasti muuttujien välisiä suhteita. Usein ristiintaulukoinnissa tarkastellaan kerrallaan kahta muuttujaa.

Kyselyn tuloksista voidaan todeta, että vastaajat ovat kiinnostuneita asumaan palveluasunnossa Suur-Tapiolan alueella kymmenen vuoden kuluttua. Vastaajat ovat kiinnostuneita muuttamaan palveluasuntoon silloin, kun 1) liikkuminen nykyisessä asunnossa käy liian hankalaksi, 2) nykyisessä asunnossa on liikaa kunnossapitotöitä tai 3) puolison menehtyessä. Vastaajat haluavat ehdottomasti, että siinä kiinteistössä, jossa palveluasunto sijaitsee, on hissi. Lisäksi palveluasunnossa täytyy olla oma keittiö. Vastaajat toivovat palveluasunnon läheisyyteen myös muun muassa terveyspalveluita. Vastaajien keskuudessa eniten kannatusta palveluasunnon kooksi sai 41-50 m²:tä. Vastaajat ovat halukkaita ostamaan ennalta määrätyn palvelupaketin, johon asuminen sisältyy, sekä lisäpalveluita.

Kyselyn tulosten perusteella voidaan todeta, että palveluasunnoille on kysyntää Suur-Tapiolan alueella. Kyselyn tulosten perusteella kannattaa tehdä jatkotutkimus, jossa testataan erilaisen palvelupakettien kiinnostavuutta Suur-Tapiolan alueella asuvien senioreiden keskuudessa.

Asiasanat: seniori, palvelu, markkinatutkimus, palveluasuminen

Anna Kojo

The level of interest among senior citizens living in the Suur-Tapiola area of living in sheltered housing

| | | | |
|------|------|-------|----|
| Year | 2012 | Pages | 79 |
|------|------|-------|----|

The purpose of this thesis is to determine whether senior citizens who live in Suur-Tapiola area are interested in living at a sheltered housing centre for the elderly in Suur-Tapiola area in the future. The thesis was commissioned by Active Life Village Ltd. Active Life Village provides laboratories for research and development activities and offices for service and technology companies. The purpose of this thesis is also to find out when and in which life situation would senior citizens be willing to move into a sheltered housing centre. The aim is also to establish what the sheltered living apartment should be like and which services should be near the apartment.

To collect information about the senior citizens' attitudes towards sheltered housing living a survey was conducted during weeks 20-24 in 2011. The survey was conducted through structured form interviews at a service centre in Suur-Tapiola. The service centre was visited seven times during that period of time to conduct the interviews. The research method is quantitative and 84 persons answered the survey. The research method employed is quota sampling. The sampling criteria used are age over 60 years, residential area in Suur-Tapiola and housing which is either an owner-occupied apartment or senior citizen apartment. The objective was to gather 50 respondents from both groups. 84 people replied to the interview. The target of the quota was to gather 100 respondents but when conducting the interviews not enough people who fulfilled the sampling criteria were reached. Altogether 116 persons who fulfilled the sampling criteria were asked to answer the survey but 32 of them declined. The response rate is 72.4%, leaving 27.6% of respondent loss. The responses were analysed using frequency distribution and cross tabulation content.

From the results of the survey it can be concluded that the respondents are interested in living at a sheltered housing centre in Suur-Tapiola area after a period of ten years. The respondents are interested in moving to a sheltered housing apartment if 1) movement in their current apartment becomes difficult, 2) there is too much maintenance work at their current apartment or 3) if they lose their spouse. According to the results there has to be an elevator in the sheltered housing apartment building and a kitchen in each apartment. According to the respondents, there need to be health services in close proximity to the sheltered housing centre. According to the respondents they are willing to purchase a predetermined service package which includes housing. They are also willing to purchase supplementary services.

According to the results of the survey it can be concluded that there is demand for a sheltered housing centre in the Suur-Tapiola area. There are many seniors in the area and the number of seniors is expected to rise in the future. A further study should be conducted according to the results. The testing of different service packages should be conducted among senior citizens living in the Suur-Tapiola area.

Keywords senior citizen, service, market research, sheltered housing

Sisällysluettelo

| | | |
|------|--|----|
| 1 | Johdanto | 7 |
| 1.1 | Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus | 7 |
| 1.2 | Työn rakenne ja eteneminen | 8 |
| 1.3 | Tutkimuskysymys ja rajausta | 8 |
| 1.4 | Tutkimuksen toteutus | 9 |
| 2 | Senioriteetti tässä tutkimuksessa | 10 |
| 3 | Suur-Tapiolan väestö | 11 |
| 4 | Palveluasuminen | 13 |
| 4.1 | Mitä palveluasuminen tarkoittaa? | 13 |
| 4.2 | Palveluasuminen Suomessa nyt ja tulevaisuudessa | 14 |
| 5 | Mikä on palvelu? | 16 |
| 5.1 | Palvelun määritelmä | 16 |
| 5.2 | Palvelutuote | 18 |
| 5.3 | Palvelun asiakaslähtöisyys | 21 |
| 5.4 | Segmentointi | 22 |
| 5.5 | Palvelun asemoiminen ja erilaistaminen markkinoilla | 24 |
| 5.6 | Palvelukonseptointi | 25 |
| 5.7 | Palvelujen kehittäminen | 26 |
| 5.8 | Palvelun hinnoittelu | 28 |
| 6 | Tutkimuksen tekeminen | 30 |
| 6.1 | Otanta ja tutkimusmenetelmä | 30 |
| 6.2 | Aineiston keruu | 31 |
| 6.3 | Ristiintaulukointi | 32 |
| 7 | Tutkimustulokset | 33 |
| 7.1 | Vastaajien taustamuuttujat tässä tutkimuksessa | 34 |
| 7.2 | Vastaajien kiinnostus muuttaa pois omasta kodista tässä tutkimuksessa | 37 |
| 7.3 | Vastaajien toivoma palveluasumismuoto tässä tutkimuksessa | 38 |
| 7.4 | Vastaajien toivoma palveluasunnon koko tässä tutkimuksessa | 42 |
| 7.5 | Vastaajien toivoma palveluasunnon ja asuinkiinteistön varustelutaso tässä tutkimuksessa | 45 |
| 7.6 | Vastaajien toivomat palvelut palveluasunnon välittömässä läheisyydessä tässä tutkimuksessa | 47 |
| 7.7 | Vastaajien halukkuus ostaa palveluita tässä tutkimuksessa | 49 |
| 7.8 | Vastaajien kiinnostus palveluasumiseen Suur-Tapiolassa tässä tutkimuksessa | 51 |
| 7.9 | Vastaajien halukkuus maksaa palveluasumisesta tässä tutkimuksessa | 53 |
| 7.10 | Vastaajien vastaukset avoimeen kysymykseen tässä tutkimuksessa | 57 |
| 8 | Johtopäätökset | 59 |

| | | |
|-----|--|----|
| 8.1 | Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti | 59 |
| 8.2 | Potentiaalinen asiakassegmentti ja palveluasunnon varustelutaso tämän tutkimuksen tulosten perusteella | 60 |
| 8.3 | Ehdotus palvelukonseptiksi tutkimustulosten perusteella | 62 |
| 8.4 | Uusia tutkimusaiheita | 64 |
| | Lähteet | 65 |
| | Taulukot | 74 |
| | Liite 1 | 75 |